

Naam: _____

PNR: _____

Verkoper: _____

Dep: _____

Dest: _____

ENQUÊTEFORMULIER

U bent weer terug van uw reis naar de Pacific. We hopen dat u terugkijkt op een fijne reis. Uiteraard zijn we erg benieuwd naar uw ervaringen. We zouden het op prijs stellen als u enkele minuten uit wilt trekken voor het invullen van onderstaande enquêtevragen, zodat we onze service nog verder kunnen verbeteren.

Mocht u aanvullende informatie willen geven bij een vraag, gebruik dan zonodig ook de achterzijde.

| BROCHURE | goed | matig | slecht | weet niet | opm. |
|---|------|-------|--------|-----------|------|
| Wat is uw mening over onze brochure(s): | | | | | |
| • wijze van toezending | | | | | |
| • alg. omschrijvingen van de bestemmingen | | | | | |
| • omschrijvingen van de produkten | | | | | |
| • vormgeving | | | | | |
| • product assortiment | | | | | |

| WEBSITE | goed | matig | slecht | weet niet | Opm. |
|---|------|-------|--------|-----------|------|
| Wat is uw mening over onze website: | | | | | |
| • vindbaarheid | | | | | |
| • downloadsnelheid | | | | | |
| • navigatie (structuur) | | | | | |
| • alg. omschrijvingen van de bestemmingen | | | | | |
| • omschrijvingen van de produkten | | | | | |
| • vormgeving | | | | | |
| • product assortiment | | | | | |

| OFFERTE | goed | matig | slecht | weet niet | Opm. |
|--|------|-------|--------|-----------|------|
| Wat is uw mening over de offerte: | | | | | |
| • aanvraagformulier waarmee u de offerte heeft aangevraagd | | | | | |
| • wensen waren in de offerte verwerkt | | | | | |
| • duidelijkheid qua omschrijving en prijzen | | | | | |
| • tijdige toezending van de offerte | | | | | |

| BEVESTIGING | goed | matig | slecht | weet niet | Opm. |
|---|------|-------|--------|-----------|------|
| Wat is uw mening over de bevestiging van uw reisboeking: | | | | | |
| • tijdige toezending van de bevestiging | | | | | |
| • duidelijkheid qua omschrijving en prijzen | | | | | |
| • duidelijk aangegeven aanpassingen t.o.v. de (te boeken) offerte | | | | | |
| • bijgevoegde informatie | | | | | |

| VERKOPER | goed | matig | slecht | weet niet | Opm. |
|---|------|-------|--------|-----------|------|
| Wat is uw mening over de verkoper die uw reis heeft samengesteld: | | | | | |
| • telefonische bereikbaarheid | | | | | |
| • manier van communiceren | | | | | |
| • aanvoelen van uw wensen | | | | | |
| • kennis van de bestemming(en) | | | | | |
| • kennis van de produkten | | | | | |
| • samenstellen van het reisplan | | | | | |

REIZIGERSMANUAL

Wat is uw mening over de reizigersmanual:

- duidelijkheid van de informatie
- juistheid van de informatie
- relevantie van de onderwerpen

goed matig slecht weet niet

Opm.

REISDOCUMENTEN

Wat is uw mening over de reisdocumenten (tickets & vouchers):

- tijdige ontvangst
- duidelijkheid/juistheid van tickets & vouchers
- duidelijkheid/juistheid van hotellijst
- duidelijkheid/juistheid van reisbeschrijving
- bijgevoegde informatie

goed matig slecht weet niet

Opm.

VLUCHTEN

Wat is uw mening over de vluchten in uw reis (uiteraard kunt u wisselende ervaringen hebben per vlucht - vermeldt dit dan bij opmerkingen):

- service bij inchecken
- service aan boord (eten, stoelcomfort etc.)
- stoelreservering
- speciale maaltijden
- tijdig vertrek & -aankomst
- overstaptijd (tussen aansluitende vluchten)
- bagage afhandeling

goed matig slecht weet niet

Opm.

TRANSFERS

Wat is uw mening over de transfers in uw reis (voor zover deze in uw reisplan zaten):

- agent stond al klaar bij aankomst
- herkenbaarheid v/d agent (naambord?)
- uitvoering v/d transfer (snel & comfortabel)
- informatievoorziening door de agent

goed matig slecht weet niet

Opm.

ACCOMMODATIE

Wat is uw mening over de geboekte hotels

- ligging van de hotels
- faciliteiten van de hotels
- uw kamer in de hotels (inrichting, grootte, ..)
- schoonmaak & onderhoud
- service van het hotelpersoneel (check-in, ..)

goed matig slecht weet niet

Opm.

AUTOHUUR / CAMPERHUUR

Wat is uw mening over de geboekte auto-/camperhuur

- ligging, inrichting v/d huurdepots
- serviceverlening bij pickup / dropoff / pech
- schoonmaak van auto/camper
- schadevrije auto/camper
- ruimte, indeling & faciliteiten v/h voertuig conform uw verwachting / brochure info.
- onze uitleg omtrent extra kosten ter plaatse (waren deze kosten conform uw verwachting / brochure info.)

goed matig slecht weet niet

Opm.

| AGENT TER PLAATSE | | | | | Opm. |
|--|------|-------|--------|-----------|------|
| | goed | matig | slecht | weet niet | |
| Wat is uw mening over onze agent ter plaatse (voor zover van toepassing) | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • telefonische bereikbaarheid • serviceverlening / probleem oplossing | | | | | |

| ALGEMEEN | | | | | Opm. |
|---|------|-------|--------|-----------|------|
| | goed | matig | slecht | weet niet | |
| Wat is uw mening over onze serviceverlening in het algemeen | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • maatwerk / flexibiliteit • meedenken met klant / probleem oplossing • prijsnivo | | | | | |
| Wilt u op de hoogte gehouden van nieuws & aanbiedingen van PIT: | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ja (bij voorkeur via <input type="checkbox"/> email / <input type="checkbox"/> post) | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Nee | | | | | |
| Wat voor cijfer (1-10) zou u geven voor het totaalproduct van Pacific Island Travel? | | | | | |

Tips ter verbetering van het product & service van Pacific Island Travel:

We danken u hartelijk voor het invullen deze enquête. U kunt dit formulier in een enveloppe (zonder postzegel) sturen naar:

Pacific Island Travel BV
 Antwoordnummer 11645
 1000 RA Amsterdam



Mocht u aanvullende informatie willen geven bij een vraag, gebruik dan zonodig ook de achterzijde van dit formulier of voeg een brief/bijlage bij.

Ingeval van klachten over uw reis, dan verzoeken we u deze schriftelijk (tezamen met het ingevulde enquêteformulier) aan ons kenbaar te maken. Als u ter plaatse bijv. (onverwachte) extra kosten heeft moeten maken, dan kunt u het beste meteen rekening kopieën meesturen. Wij nemen een klacht meteen na ontvangst in behandeling en antwoorden daarop doorgaans binnen enkele weken.